

دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة

دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي -

**The role Of Organizational Commitment in improving quality of services
An Applied Study in Algerian Telecommunication Company – ELOUED -**

حملة عزالدين، جامعة علي لونيبي بليدة 2 (الجزائر) - عضو مخبر السياسات التنموية والدراسات الإستشرافية بجامعة البويرة (الجزائر)
بودرهم كنزة*، مخبر دور الجامعة والمؤسسة الاقتصادية في التنمية المحلية المستدامة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)

تاريخ الاستلام: 2021/08/07؛ تاريخ المراجعة: 2021/11/30؛ تاريخ النشر: 2021/12/31

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الالتزام التنظيمي بجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي-، وتم الحصول على المعلومات اللازمة للجانب الميداني من خلال استبيان أُعد لأغراض هذه الدراسة ووزع على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (60) موظفاً، وقد استخدمت الدراسة برنامج (SPSS.V22) الإحصائي في تحليل البيانات، حيث تم الاعتماد على بعض الأدوات الإحصائية (كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط ومعامل الانحدار البسيط)، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج، كان أهمها وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي، ووجود مستوى متوسط من جودة الخدمة، وجود علاقة ارتباط بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة، وبناءً على ذلك قدمت مجموعة من الاقتراحات.

الكلمات المفتاحية: إلتزام تنظيمي، جودة، خدمة، اتصالات الجزائر.

تصنيف JEL: A14؛ L14؛ D83.

Abstract:

The object of this study is to knowing relationship between organizational commitment with quality of services in Algerian Telecommunication Company –ELOUED-, were obtained the necessary field as well as informations through a questionnaire from prepared for this purpose and distributed to a simple of (60) employee, use the study program (SPSS.V22) in the statistical analysis, data analysis has been done by using some statistical tolls such as (mean, standard deviation, correlation coefficiet, simple regression coefficient). Had been reached on a set of conclusions and the most important there is medium degree of organizational commitment, there is medium degree of quality of services, There is a correlation between organizational commitment and service quality in the company being investigated, and therefore provided a set of recommendations.

Key words: organizational commitment, quality, services, Algerian Telecommunication.

Jel Classification Codes: A14; L14; D83.

* المؤلف المرسل، bouderhemkenza.grh@gmail.com

إن الوضع الذي تعيشه المنظمات في الوقت الراهن وما صاحبه من متغيرات وتحديات سواء داخلية أو خارجية أدى لمزيد من الضغط عليها لإجراء الكثير من التغييرات في أنظمتها حيث تجلّى ذلك في التخلي عن بعض الأساليب التقليدية في الإدارة مثل المركزية الشديدة والفردية في اتخاذ القرارات ومعالجة المشكلات.

في نفس الوقت برزت الكثير من الأساليب التي تحمل في مضامينها العديد من المفاهيم الحديثة مثل التفويض والتمكين والديمقراطية والقيادة التشاركية، وإلى غير ذلك من المفاهيم التي لم تكن موجودة من قبل، إذ واجه المدخل التقليدي في إدارة المنظمات نقداً لاذعاً بسبب تركيز الإدارة العليا على الأهداف دون اعتبار لردود فعل العاملين ولطاقاتهم الكامنة، مما أدى بالمنظمات إلى تبني مداخل جديدة إنسانية وسلوكية واجتماعية، للاهتمام بالعوامل الإنسانية وبناء الشخصية الإدارية.

حيث أن هذه المنظمات تعتمد على أفرادها في تحقيق أهدافها، مما يدعو إلى بذل الجهد والوقت، وإنفاق المال لاختيار أفضل الأفراد في المنظمة، والقيام بتوفير فرص التدريب وكذلك الحوافر المادية والمعنوية المناسبة، إذ تسعى المنظمات من وراء ذلك إلى الحصول على التزام هؤلاء الأفراد تجاهها، وإخلاصهم في خدمتها، من خلال تقديم الأداء المتميز الذي يحقق أهداف هذه المنظمات.

ويعد الالتزام من الظواهر المهمة في حياة البشرية بشكل عام، وفي منظمات الأعمال بشكل خاص، ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغرض تحفيزه وزيادة التزامه، مما أدى إلى ظهور العديد من النظريات وإجراء الكثير من الأبحاث الميدانية والتطبيقية في الفترة الأخيرة، والتي هدفت إلى تحديد العوامل المؤثرة على الالتزام، ولأن الالتزام بمضامين الجودة من قبل الموظفين يعد من الظواهر المهمة في حياة المنظمات، ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة إلى دراسة دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة

ولا شك أن هذه التغييرات التي مست جميع دول العالم قد فرضت نفسها بالاتجاه نحو التحسين المستمر والتفوق الدائم خاصة مع تزايد حجم المنظمات وتنامي حدة المنافسة بينها، فأتجهت معظمها خاصة الخدمية إلى الاهتمام بجودة خدماتها باعتبار أن قطاع الخدمات أصبح يمثل ثلاث أرباع الناتج الوطني الإجمالي، وتوفر الخدمات فرص أكبر للعمل إذا ما قورنت بالصناعات المنتجة للسلع المادية وهذا بعد تطور مستوى معيشة الأفراد وازدياد الحاجة إليها يوماً بعد يوم، وتم اللجوء الدائم إلى التحسين المستمر للخدمات وتطوير أداء المنظمات الخدمية والبحث عن سبل تنمية هذا القطاع خاصة في مجال التحديات التي يواجهها.

ومن هنا تنبثق إشكالية الدراسة والمتمثلة في السؤال الرئيسي الآتي:

ما مدى مساهمة الالتزام التنظيمي للموظفين في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي ؟

وللإجابة على السؤال الرئيسي تم وضع الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل توجد علاقة ارتباط بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الالتزام التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة جودة الخدمة تعزى إلى المتغيرات الشخصية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ؟

1.1. الفرضيات

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الالتزام التنظيمي تعزى إلى الفروقات الفردية الآتية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الخدمة تعزى إلى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

2.I. أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الدراسة في اعتبار متغيرات الدراسة والمتمثلة في الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة من أكثر المواضيع التي لقيت اهتمام كبير في الفكر الإداري المعاصر، حيث يعد الإلتزام من الظواهر المهمة في حياة البشرية لذلك فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغرض تحفيز الموظف وزيادة التزامه، وهذا بدوره سيؤدي إلى تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة في المؤسسات من خلال الأداء المتميز لهؤلاء الموظفين؛
- تعتبر هذه الدراسة امتداد للدراسات الأكاديمية التي تهتم بموضوع الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة، حيث تعد هذه الدراسة إضافة للتراكم الأكاديمي الحاصل حول هذين المتغيرين؛

3.I. أهداف الدراسة

- إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن دور الإلتزام التنظيمي للموظفين في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:
- إعداد أطار نظري خاص بهذه الدراسة من خلال الاطلاع على الأدبيات المعاصرة ذات الصلة المباشرة بالدراسة، والتعرف على محتوياتها الفكرية واستخلاص أبرز المؤشرات المفيدة لاستكمال الدراسة
- التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي، ومستوى الجودة في الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.
- تحديد دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

4.I. الدراسات السابقة

في ظل الإطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، سنقوم باستعراض أهم الدراسات التي لها أهمية كبيرة في إطار الموضوع:

- دراسة: (مولود حواس، رايح حمودي، 2013) بعنوان: أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك. تهدف هذه الدراسة إلى البحث في أهمية جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر (WTA) لخدمات الهاتف النقال في تحقيق ولاء زبائنها في ولاية البويرة، حيث تمثلت عينة الدراسة في (400) مشترك من مستخدمي خدمات المؤسسة وقد تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان الذي صمم حسب متطلبات الدراسة، وتم توزيعه على العينة حيث تم استرجاع (343) استمارة صالحة للتحليل، وقد استخدمت الدراسة البرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد تم التوصل إلى وجود مستوى متوسط لجودة خدمات الهاتف النقال التي تقدمها المؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر، ومستوى ولاء مستخدمي خدمات المؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر كان متوسطا، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات في المؤسسة وولاء مستخدميها.
- دراسة: (نعرورة بوبكر) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي. هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا مفاهيم الجودة، وكذا محاولة معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة وفعالية خدمة التعليم العالي، وبهدف معالجة مشكلة البحث واختبار الفرضيات فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة كأداة للبحث وتوزيعها على عينة البحث التي مست أكثر من 230 طالب، و بعد جمع البيانات تم معالجتها إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمات بشكل عام وجودة خدمة التعليم العالي بشكل خاص، أيضا أن الخدمات الفعلية المقدمة على مستوى الكلية تتميز بالضعف وتحتاج إلى التحسين، وتوصلت إلى أن جودة الخدمة المقدمة على مستوى الكلية بشكل عام ذات جودة متوسطة إلى ضعيفة نسبيا.
- دراسة: (خالد عبد دهليز، محمد أحمد غالي، 2018) بعنوان: أثر القيادة الخادمة على الإلتزام التنظيمي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين القيادة الخادمة والالتزام التنظيمي للعاملين الأكاديميين والإداريين في جامعات قطاع غزة، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب أسلوب الدراسة الميدانية، وقد تمثل مجتمع الدراسة في أربع جامعات كبرى في غزة وهي (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى، جامعة فلسطين)، بينما العينة فقدت ب (400) موظف في هذه الجامعات، وقد تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة وتحليل البيانات المتحصل عليها بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد تم التوصل إلى وجود درجة ممارسة متوسطة للقيادة الخادمة من قبل المسؤولين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، ووجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي بأبعاده، كذلك وجود أثر دال إحصائيا وموجب بين ممارسة المسؤولين للقيادة الخادمة في الجامعات الفلسطينية ومستويات الالتزام التنظيمي للعاملين فيها.

- دراسة: (دليلي لحسن ومحمد سليم خميس 2020) بعنوان: واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية" دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقله.

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في مجموعة من المؤسسات التعليمية بمدينة ورقله بمختلف أطوارها، وقد تم إجراء الدراسة على عينة قدرها (286) أستاذا ومعلما تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تبنى الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما أسفرت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسات التعليمية كان متوسطا، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، بينما خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

II- ماهية الالتزام التنظيمي

II.1. مفهوم الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمي، وتعزيز الثقة والاستقرار بين الإدارة والعاملين فيها ويساهم في بقاء المنظمة واستمرارها، لهذا نجد نبال أهمية كبيرة من قبل الباحثين لما له من أهمية وانعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء، وهذا ما يدعو للتعرف بشكل أوسع على هذا المصطلح:

يعرف الالتزام التنظيمي بشكل عام على أنه درجة تقبل واستيعاب الفرد لدوره في المنظمة، وهي العملية التي تجعله يصبح ملتزما بقيم وأهداف التنظيم ومستعدا لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها والرغبة في البقاء كجزء من المنظمة¹.

ويعرف بأنه درجة تقبل واستيعاب الفرد لدوره في المنظمة، وهي العملية التي تجعله يصبح ملتزما بقيم وأهداف التنظيم ومستعدا لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها والرغبة في البقاء كجزء من المنظمة².

II.2. أهمية الالتزام التنظيمي

تكمن أهمية الالتزام التنظيمي لدى متخذ القرار والمدراء في المنظمات في كونه إحدى المتغيرات الواجب تسميتها لدى العاملين لما لذلك من مخارج إيجابية على مستوى الفرد والمنظمة على حد سواء نذكر منها:

- الالتزام التنظيمي مرتبط بشدة باتجاهات العاملين نحو العمل، فله التأثير الإيجابي على سلوكيات الفرد المنعكسة على معدلات دوران العمل؛
- العلاقة الإيجابية بين الالتزام التنظيمي والنتائج المرغوبة في المنظمات مثل دوران العمل والتغيب، وهي نتائج تميل إلى أن تعزى إلى الالتزام أكثر من الرضا الوظيفي³؛
- على مستوى الفرد يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون أعمالهم والمنظمة التي يعملون فيها ويدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس لتحقيق أهداف المنظمة؛
- بالنسبة للمنظمة يزيد الالتزام التنظيمي من مستوى الإنتاجية وتقليل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل؛
- على المستوى الاجتماعي يؤدي الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات في المؤسسة؛
- أما على المستوى القومي يؤدي الالتزام التنظيمي إلى الناتج القومي في المحصلة النهائية عن طريق زيادة كفاءة وفعالية أداء الأفراد العاملين بالمنظمة⁴؛

II.3. أبعاد الإلتزام التنظيمي

طرح بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة الإلتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية عددا من الأبعاد التي توضح طبيعة ومفهوم الإلتزام التنظيمي، وقد اتضح أن هناك ثلاثة أبعاد تشكل أعلى نسبة تفوق بين الباحثين وهي الإلتزام الشعوري، الإلتزام المعياري، الإلتزام الاستمراري.

II.3.1. الإلتزام الشعوري (العاطفي)

يشير إلى الارتباط العاطفي أو التطابق والاندماج بقيم وأهداف المنظمة، في حين يصف (Joras) الإلتزام الشعوري بأنه " الدرجة التي يكون بها الفرد مرتبط سيكولوجيا بالمنظمة من خلال جملة من المشاعر مثل (الولاء، التعلق، الحنان، السعادة، الانتماء، الرغبة)"، فقد أشار بأن مفهوم الإلتزام الشعوري يقترب من مفهوم الإلتزام القيمي من حيث مدى تطابق وإيمان الفرد بأهدافه وقيمه مع أهداف وقيم المنظمة، بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة من المنظمة.⁵

II.3.2. الإلتزام المعياري

ويقصد بع إحساس الموظف بالإلتزام نحو البقاء مع المنظمة وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها والسماح بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في كيفية تنفيذ إجراءات العمل، بل المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم.⁶

II.3.3. الإلتزام الاستمراري

يشير إلى أن درجة إلتزام الفرد تحكم بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها فيما لو استمر مع المنظمة مقابل ما سيفقده لو ترك المنظمة أو قرر الإلتحاق بجهات أخرى، أي أن هذا الارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة.⁷

III- جودة الخدمة

III.1. تعريف الجودة

هي المزيج الكلي لخصائص السلعة والخدمة المتأتي من التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والذي من خلاله ستلبي سلعة أو الخدمة في الاستعمال توقعات العميل.⁸

III.2. تعريف الخدمة

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها: " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة "، إلا أن هذا التعريف يتسم بكونه ضعيفا فضلا عن عدم تمييزه بصورة كافية بين السلعة والخدمة. وهناك تعريف ل (Stanton) يقول أن الخدمة هي: " النشاطات غير الملموسة و التي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية"⁹.

III.3. تعريف جودة الخدمة

تعرف أنها درجة التفصيل عند سعر مقبول، والرقابة على التغيرات بتكاليف مقبولة، وتشير إلى أن الجودة تعبر عن مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين والجودة تعبر عن درجة التألق والتميز، وكون الأداء متميز، وكون خصائص المنتج متميزة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور المستهلك.¹⁰

توجد صعوبة في تعريف جودة الخدمة، وتستمر تلك الصعوبة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا إلى السلع المادية إذ عرفت أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة.¹¹

ويقصد بجودة الخدمة "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها"¹².

حملة عزالدين، بودرهم كنزة

وقد اعتبر خضير كاظم محمود، جودة الخدمة بأنها تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات التي تميز نفسها بها وهي : تقدم نوعية عالية و بشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الاخرين¹³.

III.4. أهمية جودة الخدمة

يمكننا الإشارة الى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة¹⁴:

- نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية تتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة إلى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرا بالتوسع.
- ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات و المشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فان توفر جودة الخدمة في المنتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.
- الفهم الأكبر للعملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.
- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن الشركات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

III.5. أبعاد جودة الخدمة

تعتبر الجودة محصلة لمجموعة من الأبعاد الإستراتيجية والمتمثلة في¹⁵:

- الثقة: يشير هذا إلى امتلاك الموظفين للمعرفة وحسن المعاملة، وقدرتهم على بعث الثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة، ويؤكد هذا المكون على ضرورة وجود موظفين ماهرين يمكنهم معاملة العملاء بشكل مميز.
- التعاطف: ويعني هذا العناية بالعملاء، وإعطاء كل منهم الاهتمام الكافي بصورة شخصية وينطوي ذلك على ضرورة أن يعرف موظفو المؤسسة كل عميل باسمه، وأن يقوموا بإجراء اتصالات دائمة معهم ولديهم معرفة تفصيلية بمحاجاتهم.
- الجوانب الملموسة: ويشير ذلك إلى الدليل المادي للخدمة حيث تنطوي الخدمة على بعض المكونات أو الأجزاء الملموسة مثل التسهيلات المادية، التجهيزات والأدوات المستخدمة في أدائها وتقديمها للعميل.
- كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة: والتي تعني امتلاك الأفراد مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء.
- الأمان: وتعني إمام العاملين بمهامهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من المخاطر.
- الاعتمادية: يقصد بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمات المتفق عليها بشكل دقيق ويعتمد عليه.
- إمكانية الوصول: تشير إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم.
- المصداقية: وتعني توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة من خلال مراعاة مصالح واحتياجات العملاء.
- الاستجابة: هي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة.

IV – الجانب التطبيقي

IV.1. الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

بعد أن تطرقنا إلى ماهية كل من الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، ولتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على أرض الواقع وتوضيح الرؤية حول مجمل ما يتعلق بالموضوع في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي والتي ستكون محل الدراسة وذلك من خلال التعرف عن الطريقة التي جرت بها الدراسة الميدانية وأدوات جمع البيانات، وكذلك التطرق إلى نتائج الدراسة بالإضافة إلى عرض وتحليل وتفسير لمختلف النتائج المتواصل إليها.

دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر (الوادي) -

- الطريقة المعتمدة في الدراسة

قدمنا في هذا الجزء طريقة إنجاز الدراسة، وذلك من خلال التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في جمع وتحليل البيانات، وتحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها وطريقة جمعها.

- تقديم مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، وفيما يلي لمحة مختصرة عنها:

- تقديم المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي)

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطارها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

- منهج الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي وذلك للكشف عن مستوى الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، واختبار العلاقات التأثيرية لأبعاد الإلتزام التنظيمي على جودة الخدمة، باعتبار هذا المنهج يهدف إلى وصف خصائص مشكلة الدراسة وصفا دقيقا وشاملا، والوقوف على الواقع الحالي وتحديد العلاقات التي تربط المتغيرات، معتمدة في ذلك على جمع الحقائق من خلال استبانة تم تصميمها لأغراض هذه الدراسة بالاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة تم من خلالها جمع البيانات ثم تحليلها لاستخلاص النتائج ومحاولة وضع توصيات ومقترحات على الضوء هذه النتائج.

- مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من مجموعة الإداريين الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، حيث تم اختيار عينة عشوائية قدرها، وقد قمنا بتوزيع 70 إستبانة عليهم، وقد تم استرجاع 65 استبانة منها 5 استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي وبالتالي عينة الدراسة تمثلت في 60 موظف.

2.IV. أدوات الدراسة

1.2.IV. الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم حيث تم إدخال وتفرع المعطيات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة (22) وهذا من أجل التوصل إلى ما يلي:

- معادلة ألفا كرومباخ لقياس الثبات في إجابات الباحثين حول محاور الاستبيان.
- الحصول على مقاييس الإحصاء الوصفي لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، ومن بين هذه الأساليب استخدمنا الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية.
- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين المتغيرين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة، وكذلك معرفة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل الإلتزام التنظيمي كل على حدى مع المتغير التابع جودة الخدمة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار صلاحية نموذج الدراسة، ومعرفة قيمة الارتباط الموجودة بين متغيرات الدراسة.

2.2.IV. الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الاستبيان

تعتبر الاستبانة من أهم الأدوات المعتمد عليها من أجل الحصول على المعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي في هذه الدراسة، لذلك فقد تم تصميم استبانة مكونة من جزئين:

حملة عزالدين، بودرهم كنزة

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة).

الجزء الثاني: يتكون هذا الجزء من 15 عبارة تقيس المتغير المستقل الإلتزام التنظيمي بأبعاده (الإلتزام العاطفي، الإلتزام الاستمراري، الإلتزام المعياري)

الجزء الثالث: يتكون هذا الجزء من 20 عبارة تقيس المتغير التابع جودة الخدمة بأبعاده (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، حيث تم إعطاء الأوزان كما هو موضح أدناه:

- موافق بشدة تعطى لها 5 درجات؛

- موافق تعطى لها 4 درجات؛

- محايد تعطى لها 3 درجات؛

- غير موافق تعطى لها درجتين (2)؛

- غير موافق بشدة تعطى لها درجة واحدة (1).

وحسب الدراسات السابقة وبعد اطلاقنا عليها فإن مقياس " ليكارت الخماسي " ينقسم إلى:

جدول (01): مجال المتوسط الحسابي المرجح (ليكارت الخماسي)

المجال	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1,49	ضعيف جدا
من 1,50 إلى 2,49	ضعيف
من 2,50 إلى 3,49	متوسط
من 3,50 إلى 4,49	جيد
من 4,50 إلى 5	جيد جدا

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة

3.2.IV. صدق وثبات أداة الدراسة

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، حيث قمنا بتحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا المجال، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

1. صدق المحكمين

لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضه على أساتذة متخصصين في المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

2. ثبات الاستبيان

سيتم من خلال هذا الاختبار التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، والذي يعني استقرار هذه الأداة وعدم تناقضها مع نفسها أي الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة وتحت نفس الظروف.

جدول (02): معامل الاتساق والثبات ألفا كرومباخ

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا - كرومباخ
الإلتزام التنظيمي	15	90,6
جودة الخدمة	20	95,9

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج برنامج Spss

ويوضح الجدول رقم (2-2) أن قيم معامل الاتساق والثبات ألفا كرومباخ لمتغيري الدراسة (الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة) هي على التوالي (90,6) و (95,9) وتعطي هذه القيم اتساقا داخليا جيدا، وهذا يؤكد على الثبات والاتساق الداخلي لمقياس الدراسة.

دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر (الوادي) -

نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

نتائج الدراسة: وصف خصائص عينة الدراسة:

يمكن توضيح الخصائص الديمغرافية للأفراد المستجوبين من خلال الدراسة الميدانية في الجدول الآتي:

جدول (03): خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المتغير	
81,7 %	49	ذكر	الجنس
18,3 %	11	أنثى	
28,3 %	17	أقل من 30 سنة	السن
53,3 %	32	من 30 إلى 40 سنة	
13,3 %	8	من 41 إلى 50 سنة	
5 %	3	أكثر من 50 سنة	
5 %	3	أقل من ثانوي	المستوى التعليمي
36,7 %	22	ثانوي	
51,7 %	31	جامعي	
6,7 %	4	أخرى	
16,7 %	10	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
40 %	24	من 5 إلى 10 سنوات	
43,3 %	26	أكثر من 10 سنوات	
53,3 %	32	إداري	الوظيفة
18,3 %	11	رئيس مصلحة	
10 %	6	مهندس	
18,3 %	11	عون تقني	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج ال Spss

حملة عزالدين، بودرهم كنزة

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب أفراد العينة كانوا من الذكور حيث قدرت نسبتهم ب (81,7%) أما الإناث فكانت نسبتهم (18,3%) ويمكن أن يرجع ذلك إلى طبيعة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر والذي ربما يتطلب فئة الرجال أكثر من العنصر النسوي.

تبين أن نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة قدرت ب (28,3%)، و نسبة (53,3%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة، أما الذين تتراوح أعمارهم بين 41 إلى 50 سنة فقد قدرت ب (13,3%)، وأقل نسبة وهي للأفراد الذين تفوق أعمارهم 50 سنة قدرت ب (5%) وهذه النتيجة أبرزت ظهور واضح لعنصر الشباب فهم يمثلون نسبة كبيرة من أفراد العينة وهذه النسبة ربما هي التي ساعدت المؤسسة على التميز وتحقيق أفضل الخدمات كون الفرد في هذا السن دائما يكون متحمسا للعمل وأكثر التزاما وإنتاجية.

تبين من خلال هذا الجدول كذلك أن (51,7%) من أفراد العينة لهم مستوى جامعي، أيضا نجد ما نسبته (22) لهم مستوى ثانوي، أما المستوي الأقل من الثانوي فتمثله نسبة (5%) من أفراد العينة، وتبقى نسبة (6,7%) لتمثل الأفراد الذين يمتلكون شهادات الدراسات العليا من حملة درجتي الماجستير والدكتوراه، ومن خلال هذه النتائج نرى أن هناك تنوع في المستوى التعليمي لأفراد العينة والذي بدوره سيؤثر على إيجاباتهم حول الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة لأن المؤهل العلمي يساهم إلى حد كبير في تكوين شخصياتهم ويؤهلهم لشغل أهم المناصب في المؤسسة.

من خلال الجدول تبين أن نسبة (16,7%) من أفراد العينة يمتلكون خبرة أقل من 5 سنوات، ونسبة (40%) من الأفراد الذين يمتلكون خبرة من 5 إلى 10 سنوات، بينما نسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة أكثر من 10 سنوات فقد قدرت نسبتهم ب (43,3%) وتعكس هذه النتيجة تنوع خبرات أفراد العينة ولكن النسبة الأكبر كانت لمن تقدر خبرتهم بأكثر من 10 سنوات وهذه الخبرة كافية على أن تجعلهم قادرين على تكوين آراء إيجابية أو سلبية حول مواضيع معينة كالالتزام وجودة الخدمة، فالخبرة من أكثر العوامل المؤثرة على لآراء الأفراد نحو موضوع معين.

يتضح من خلال الجدول أيضا بأن نسبة (53,3%) من أفراد العينة كانوا من الإداريين، بينما نجد ما نسبته (18,3%) من رؤساء المصالح، ونسبة (10%) من المهندسين، بينما نسبة (18,3%) فكانت لعون تقني ومن خلال هذه النتيجة نرى أن أفراد العينة يشغلون وظائف مختلفة وما لا شك فيه لأن للوظيفة التي يشغلها كل موظف دور كبير في فهمه لكل من موضوع الالتزام وجودة الخدمة وقد تكون اختلافات في آراء الموظفين نظرا لاختلاف وظائفهم.

عرض وتحليل عبارات الاستبيان

من خلال هذا الجزء سنقوم بعرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

أولا: الإحصاءات الوصفية

1. الالتزام التنظيمي: يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور الالتزام التنظيمي

جدول (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الالتزام التنظيمي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المتوسط العام لبعد الالتزام العاطفي (الشعوري)	3,21	0,730	متوسطة
المتوسط العام لبعد الالتزام الاستمراري	3,46	0,743	متوسطة
المتوسط العام لبعد الالتزام المعياري	3,71	0,812	جيدة
المتوسط الحسابي العام	3,45	0,677	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج الSpss

دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر (الوادي) -

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن معظم أبعاد الإلتزام التنظيمي جاءت بدرجة متوسطة أي وجود مستوى متوسط من الإلتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (دليلي لحسن ومحمد سليم خميس 2020) التي توصلت إلى وجود مستوى متوسط للإلتزام في المؤسسات التعليمية، وتختلف مع دراسة (خالد عبد دهليز و محمد أحمد غالي 2018) التي توصلت إلى وجود مستوى عال من الإلتزام التنظيمي بالجامعات الفلسطينية، ما عدا بعد الإلتزام المعياري الذي جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,71) وانحراف معياري (0,812) وهو بدرجة جيدة وهذا يعكس درجة التزام الموظف بعمله واهتمامه بسمعة المؤسسة من خلال بناء علاقات طيبة في العمل وهذا بدوره يجعل الموظف أكثر تمسكا بمؤسسته، وبعدها جاء بعد الإلتزام الاستمراري بمتوسط حسابي (3,46) وانحراف معياري (0,730) في المرتبة الثانية وهذا يعكس تمتع العاملين بالحماس والرغبة في العمل بالمؤسسة لمدة أطول وهذا ربما قد يعود لتوفر الظروف الملائمة التي تجعل الموظف محفزا لإظهار مواهبه وتحقيق أعلى مستويات الأداء ، وأخيرا بعد الإلتزام العاطفي بمتوسط حسابي (3,21) وانحراف معياري (0,730) وهذا يدل على أن الموظف يتمسك بوظيفته حتى خارج أوقات العمل ويدل أيضا على تمسك الموظفين بمؤسستهم حتى ولو قدمت لهم فرص في مؤسسات أخرى فإنهم يرون أن المزايا الموجودة فيها لن توفر في مؤسسة غيرها.

2. جودة الخدمة: يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور جودة الخدمة

جدول (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المتوسط العام لبعدها العناصر الملموسة	3,45	0,919	متوسطة
المتوسط العام لبعدها الاعتمادية	3,36	1,028	متوسطة
المتوسط العام لبعدها الاستجابة	3,40	1,057	متوسطة
المتوسط العام لبعدها الأمان	3,38	0,974	متوسطة
المتوسط العام لبعدها التعاطف	3,40	1,076	متوسطة
المتوسط الحسابي العام	3,40	0,873	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج ال Spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط، أي وجود مستوى متوسط لجودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (مولود حواس ورايح محمودي 2013) التي توصلت إلى وجود مستوى ضعيف نسبيا لجودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة، حيث كان أعلى متوسط حسابي لبعدها العناصر الملموسة وهو (3,45) وانحراف معياري (0,919) وهذا يدل على توفر المؤسسة على جميع شروط العمل المادية والتي تمكن الموظف من العمل بتفاني والتميز في الأداء، يليها بعد الاستجابة بمتوسط حسابي (3,40) وانحراف معياري (1,057) وبما أن رضا الزبون هو مسعى وهدف أساسي لكل مؤسسة فإن الموظفين يحاولون كسب الزبائن وإرضاءهم من خلال السرعة في تقديم الخدمات، ثم بعد التعاطف بمتوسط حسابي (3,40) وانحراف معياري (1,076) ليدل على وعي الموظفين بأن مفتاح النجاح في أي مؤسسة هو كسب الزبائن والعمل على تلبية طلباتهم وحل مشاكلهم بشكل فوري، وبعدها جاء بعد الأمان بمتوسط حسابي (3,38) وانحراف معياري (0,974) حيث تعتبر المعاملة الحسنة واللباقة والمرونة في التعامل من أهم الصفات التي ينبغي على الموظفين التحلي بها من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية، وأخيرا بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (3,36) وانحراف معياري (1,028) وهو بقيمة متوسطة تعكس تميز المؤسسة بالمرونة والسرعة العالية في تقديم الخدمات.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05 ومن أجل قبول الفرضية الرئيسية أو عدم قبولها لا بد من اختبار معاملات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع والواردة بالجدول التالي:

1.1. العلاقة الارتباطية بين أبعاد المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة)

جدول (06): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

الالتزام التنظيمي	الالتزام الاستمراري	الالتزام المعياري	الالتزام العاطفي	البيان	المتغيرات
0,651	0,651	0,502	0,582	الارتباط	العناصر الملموسة
0,000	0,000	0,000	0,000	مستوى الدلالة sig	
0,501	0,510	0,430	0,390	الارتباط	الاستجابة
0,000	0,000	0,000	0,000	مستوى الدلالة sig	
0,529	0,560	0,471	0,370	الارتباط	التعاطف
0,000	0,000	0,000	0,000	مستوى الدلالة sig	
0,427	0,486	0,321	0,329	الارتباط	الأمان
0,000	0,000	0,000	0,000	مستوى الدلالة sig	
0,532	0,500	0,471	0,440	الارتباط	الاعتمادية
0,000	0,000	0,000	0,000	مستوى الدلالة sig	
0,609	0,625	0,508	0,485	الارتباط	جودة الخدمة
0,000	0,000	0,000	0,000	مستوى الدلالة sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج ال Spss

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) وبين أبعاد المتغير التابع (العناصر الملموسة، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الاعتمادية) كانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية (0,05)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0,329 و 0,651) حيث تدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين معظم المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وبلغ معامل الارتباط بيرسون درجة عالية بين متغير العناصر الملموسة والتعاطف ومتغير الالتزام الاستمراري (0,651) و (0,560) على التوالي عند مستوى الدلالة (0,05)، أما بين متغيرات الاستجابة والأمان والاعتمادية وبين الالتزام الاستمراري فقد قدرت ب (0,510) و (0,486) و (0,500) على التوالي عند مستوى دلالة (0,05)، أما قيمة معامل الارتباط بين الالتزام العاطفي بين المتغيرات العناصر الملموسة والاعتمادية فقد قدر ب (0,582 و 0,440) على التوالي، بينما قيمة معامل الارتباط بين باقي الأبعاد وهي الأمان والتعاطف والاستجابة وبين متغير الالتزام العاطفي فقد حصرت بين (0,329 و 0,390)، أما العلاقة بين العناصر الملموسة والتعاطف وبين متغير الالتزام المعياري فقد بلغت (0,502) و (0,471) على التوالي عند مستوى الدلالة (0,05)، بينما بلغ معامل الارتباط بين باقي الأبعاد وهي الاستجابة، الأمان، الاعتمادية وبين متغير الالتزام المعياري فقد تراوحت بين (0,321 و 0,471).

دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر (الوادي) -

2.1. العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة (الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة)

جدول (07): اختبار العلاقة بين المتغيرين من خلال معامل الارتباط بيرسون

درجة المعنوية sig	معامل الارتباط بيرسون	
0,000	0,609**	الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج ال Spss

جدول (08): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة

النموذج	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	R ² تعديل	خطأ التقدير
1	0,609	0,371	0,360	0.699

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

جدول (09): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة sig
الانحدار	16,707	1	16,707	34,169	0,000
الخطأ	28,360	58	0,489		
الكلي	45,067	59			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

جدول (10): يوضح قيم معاملات الانحدار

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة t	مستوى الدلالة sig
	B	الانحراف التقديري			
الثابت	0,662	0,447		1,386	0,171
الالتزام التنظيمي	0,791	0,135	0,609	5,845	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتبين من خلال الجدول رقم (07) أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) أقل من (0,05) إذن يوجد ارتباط دال إحصائيا بين متغير الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، وهذا يثبت صحة الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة. ومن خلال قيمة معامل الارتباط والتي بلغت (0,60) وهي قيمة أقل من (0,7) وهي قيمة موجبة إذن نقول أنه هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين، بمعنى أنه كلما زاد مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين زادت جودة الخدمة في المؤسسة. يتضح من الجدول (08) أن معامل الارتباط الخطي بين الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع هو (60%) أي أن هناك ارتباط متوسط بين المتغيرين، أما قيمة القوة التفسيرية فقد بلغت (37%) بمعنى أن (37%) من التأثير في جودة

حملة عزالدين، بودرهم كائزة

الخدمة يعود إلى الالتزام التنظيمي للموظفين وحرصهم على تقديم أحسن خدمة للزبائن وتحقيق السمعة الجيدة للمؤسسة، والنسبة المتبقية وهي (63%) ترجع لعوامل أخرى.

يتبين من الجدول (09) أن قيمة فيشر هي (34,169) وبمستوى دلالة (0,000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، ومنه يمكن استنتاج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين

$$Y = 0,662 + 0,791X$$

حيث أن:

Y: المتغير التابع (جودة الخدمة)

X: المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: من أجل التأكد من صحة الفرضية الثانية أو عدمها والتي نصت على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول درجة الالتزام التنظيمي تعزى إلى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) سنقوم باختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الالتزام التنظيمي.

جدول (11): نتائج اختبار التباين الأحادي لمحور الإلتزام التنظيمي والمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)

النتيجة	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
توجد فروق	دال إحصائيا	0,015	6,315	2,623	1	2,623	بين المجموعات	الجنس
				0,415	58	24,092	داخل المجموعات	
لا توجد فروق	دال إحصائيا	0,407	0,912	0,414	2	0,829	بين المجموعات	السن
				0,454	57	25,887	داخل المجموعات	
توجد فروق	غير دال إحصائيا	0,684	0,499	0,232	3	0,696	بين المجموعات	المستوى التعليمي
				0,465	56	26,020	داخل المجموعات	
لا توجد فروق	غير دال إحصائيا	0,061	2,608	1,092	3	3,275	بين المجموعات	سنوات الخبرة
				0,419	56	23,441	داخل المجموعات	

دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر (الوادي) -

							المجموعات	
الوظيفة	بين المجموعات	0,958	4	0,240	0,512	0,727	غير دال إحصائيا	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	25,715	55	0,468				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير نتائج الجدول رقم (11) إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الجنس، أي أن كل من الذكور والإناث تباينت آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (6,315) عند مستوى الدلالة (0,015) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05).

كما تشير نتائج الجدول رقم (11) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير السن، أي أن كل الفئات العمرية توحدت آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0,912) عند مستوى الدلالة (0,407) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

ويشير كذلك نفس الجدول رقم (11) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير المستوى التعليمي، أي أن كل الأفراد بمختلف مستوياتهم التعليمية توحدت آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0,499) عند مستوى الدلالة (0,684) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

كما أشارت نتائج الجدول رقم (11) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن كل أفراد العينة بمختلف خبراتهم توحدت آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (2,608) عند مستوى الدلالة (0,061) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

وقد أشارت نتائج الجدول (11) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الوظيفة، أي أن كل أفراد العينة بمختلف وظائفهم توحدت آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0,512) عند مستوى الدلالة (0,727) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05)، ومنه نقبل الفرضية الثانية والتي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الإلتزام التنظيمي تعزى إلى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة).

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: من أجل التأكد من صحة الفرضية الثانية أو عدمها والتي نصت على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمة تعزى إلى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) سنقوم باختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم جودة الخدمة.

حملة عزالدين، بودرهم كنزة

جدول (12): نتائج اختبار التباين الأحادي لمحور جودة الخدمة والمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)

النتيجة	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
لا توجد فروق	غير دال إحصائياً	0,014	6,365	4,457	1	4,457	بين المجموعات	الجنس
				0,700	58	40,610	داخل المجموعات	
لا توجد فروق	غير دال إحصائياً	0,556	0,592	0,459	2	0,917	بين المجموعات	السن
				0,775	57	44,150	داخل المجموعات	
لا توجد فروق	غير دال إحصائياً	0,708	0,464	0,365	3	1,094	بين المجموعات	المستوى التعليمي
				0,785	56	43,973	داخل المجموعات	
لا توجد فروق	غير دال إحصائياً	0,320	1,196	0,905	3	2,714	بين المجموعات	سنوات الخبرة
				0,756	56	42,353	داخل المجموعات	
لا توجد فروق	غير دال إحصائياً	0,218	1,489	1,101	4	4,405	بين المجموعات	الوظيفة
				0,739	55	40,662	داخل المجموعات	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير نتائج الجدول رقم (12) إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الجنس، أي أن كل من الذكور والإناث تباينت آراءهم حول جودة الخدمة حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (6,365) عند مستوى الدلالة (0,014) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05).

دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر (الوادي) -

كما تشير نتائج الجدول رقم (12) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05)، تعزى لمتغير السن، أي أن كل الفئات العمرية توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0,592) عند مستوى الدلالة (0,556) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

ويشير كذلك نفس الجدول رقم (12) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05)، تعزى لمتغير المستوى التعليمي، أي أن كل الأفراد بمختلف مستوياتهم التعليمية توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0,464) عند مستوى الدلالة (0,708) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

كما أشارت نتائج الجدول رقم (12) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05)، تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن كل أفراد العينة بمختلف خبراتهم توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (1,196) عند مستوى الدلالة (0,320) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

وقد أشارت نتائج الجدول (12) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05)، تعزى لمتغير الوظيفة، أي أن كل أفراد العينة بمختلف وظائفهم توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (1,489) عند مستوى الدلالة (0,218) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05)، ومنه نقبل الفرضية الثانية والتي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمة تعزى إلى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة).

V- خلاصة

من خلال ما سبق توصلنا إلى أن الإلتزام من الظواهر المهمة في حياة البشرية بشكل عام، وفي منظمات الأعمال بشكل خاص، حيث يعتبر الإلتزام عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين بها، ويسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والاستمرار فهو من المتغيرات السلوكية التنظيمية التي تناولتها الدراسات والأبحاث فهو سلوك غير ملموس تابع من ذات الفرد نلمسه من تصرفات الموظف من حيث انتمائه للمنظمة.

وفيما يخص جودة الخدمة اتضح أن نجاح المؤسسات في تدعيم وزيادة قدراتها التنافسية من منطلق الجودة في خدماتها، وبعد تركيز أساسيا تسعى لبلوغه وتسعى إلى التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم من أجل تشخيصها ورفع مستواها بما يحقق رغبات وحاجات العملاء وعلى ذلك استهدفت هذه الدراسة في الجزء التطبيقي تسليط الضوء على تقييم جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر وتزويد إدارة هذه المؤسسة بمقترحات لتطوير وتحسين جودة خدماتها، من أجل التميز في تقديم خدمات فريدة تبقى في ذهن الزبون، وبالتالي ضمان البقاء والاستمرارية.

1.V. نتائج الدراسة

- من خلال قيامنا بالدراسة التطبيقية وتحليلنا للبيانات التي تم الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة تم التوصل إلى النتائج الآتية:
- وجود درجة متوسطة من الإلتزام التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام للإلتزام التنظيمي (3,45) وانحراف معياري بلغ (0,677)؛
 - وجود درجة متوسطة من جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لجودة الخدمة (3,40) وانحراف معياري (0,873)
 - وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغير المستقل (الإلتزام التنظيمي) بأبعاده (الإلتزام العاطفي، الإلتزام المعياري، الإلتزام الاستمراري) وبين جودة الخدمة بأبعادها (العناصر الملموسة، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الاعتمادية) عند مستوى الدلالة المعنوية (0,05) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,60)؛

حملة عزالدين، بودرهم كنزة

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول محور الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير الجنس، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول محور الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى للمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)؛
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول محور جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير الجنس، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول محور جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى للمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

2.V. الاقتراحات

- بعد البحث في هذا الموضوع ونظراً للنتائج المتوصل إليها يمكن تقديم بعض الاقتراحات كالآتي:
- ضرورة معرفة وتحديد العوامل المشجعة لخلق مزيد من الالتزام التنظيمي بما يخدم ويحقق الأهداف الشخصية للعاملين فيها؛
 - ضرورة أن يحصل الالتزام التنظيمي على اهتمام كبير كونه له علاقة إيجابية عند تقييم المنظمات؛
 - ضرورة الاعتراف والتعامل مع المصالح الشخصية للعاملين والعمل على تحقيقها بما يضمن الانسجام والمصالح العامة للمنظمة؛
 - ضرورة أن تنتج الوظيفة في شركة اتصالات الجزائر فرص اكتساب مهارات وخبرات جديدة لأن ذلك ينعكس بالإيجاب على جودة الخدمة المقدمة للزبائن؛
 - ضرورة توفير ظروف عمل مناسبة من أجل زيادة فرص تقديم خدمات جيدة للزبائن؛
 - ضرورة وجود علاقة جيدة بين موظفين والمسؤولين في المؤسسة على أن تقدم خدماتها بفعالية وبدرجة عالية من الاعتمادية.

3.V. آفاق الدراسة

- من خلال دراستنا لهذا الموضوع تبين لنا أن المجال واسع لمواضيع أخرى نذكر منها:
- دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي؛
 - الثقة التنظيمية ودورها في تحقيق الالتزام التنظيمي؛
 - تمكين الموارد البشرية ودوره في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسات الجزائرية؛
 - دور جودة الخدمة في تحقيق التميز المؤسسي.

الإحالات والمراجع

1. Joseph Boehman, Affective (2006), Continuance and Normative Commitment Among Student Affairs Professionals, in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of education, North Carolina State University, p9.
2. Erean yilmaz, yilmaz Kilic (2017), The impact of organisational commitment on trainee teachers's job satisfaction, International journal of contemporary Educational Research, 4(1), p 2.
3. محمد حسن محمود الغرابوي (2014)، دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، رسالة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة، ص14.
4. محمد مصطفى أبو حجاب (2014)، مداخل تنمية الإلتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، ص 17- 18.
5. هادي عذاب سلمان (2013)، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الإلتزام التنظيمي، أطروحة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمنس العالمية، العراق، ص95.
6. مبارك أحمد آدم محمد (2018)، الدور الوسيط للإلتزام التنظيمي في العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، ص 7-8.
7. محمود عبد الرحمن الشنطي (2017)، العلاقة بين الأنماط القيادية والإلتزام التنظيمي: الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، جامعة فلسطين، 2(7)، ص 90-91.
8. واله عائشة (2011)، أهمية جودة الخدمة الصحية لتحقيق رضا الزبون، رسالة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، ص49.
9. بشير العلاق، حميد الطائي (2008)، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ص 23-24.
10. سلمان زيدان (2010)، إدارة جودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، جامعة عمران، كلية التجارة والاقتصاد، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص92.
11. داود عبد الملك الحدادي، هدى عبد الله قشوة (2009)، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 2(4)، ص 96-97.
12. مولود حواس، رابع حمودي (2013)، أهمية جودة الخدمات في تحقيق جودة المستهلك- دراسة حالة خدمات الهاتف النقال الوطنية لاتصالات الجزائر-، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، 3(3)، ص 148.
13. خضير كاضم محمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص 215. نقلا عن صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون (دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات)، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر: باتنة، 2007-2008.
14. مأمون سليمان الدرادكة (2005)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء، الطبعة الثانية، عمان، ص194.
15. فليسي ليندة (2012)، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، رسالة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، ص 45-46.